

TECHNIQUES DE VENTE EN MAGASIN

(ANCIENNE FORMATION P.A.C.T.E)

RELATION CLIENT & VENTE

Objectif :

Un des fondamentaux essentiels à retravailler en permanence afin de garantir la meilleur expérience client possible en point de vente.



Durée : 7 heures en présentiel



Public : Tout collaborateur en contact direct avec la clientèle en magasin

1 550 € HT /groupe (INTRA)*

250 € HT/pers. (INTER)*

*Frais de déplacement du formateur inclus 6 participants minimum

** 6 part. min / 8 maximum

Programme Matin

La phase CONTACT

- Adapter son comportement face au client
- Identifier les 3 typologies client
- Gérer les étapes clés de la relation de vente :
 - Le bonjour
 - La tour de contrôle
 - Le sourire
 - La présentation
 - L'orientation
 - L'appel entrant

Les comportements du Client

- Adopter la bonne approche client
- Observer les comportements client en magasin : le butineur, le demandeur, l'indépendant
- Faire faire le parcours client du magasin
- Repérer les signes comportementaux des clients présents en magasin
- Entrer en contact avec le client

Phase CONNAITRE

- Se concentrer sur les informations émises par le client
- Identifier le besoin client
- Connaître les motivations d'achat du client
- Découvrir les attentes du client par le questionnement
- Le questionnement

Programme Après-midi

Phase CONVAINCRE

- Argumenter ses produits
- Traiter les objections
- La méthode transversale (C.A.B)
- Donner une fiche CAB à chaque apprenant
- Choisir un produit en magasin
- Chaque apprenant présente sa fiche au groupe
- Appliquer la méthode CRAC
- Traiter les objections du client

Phase COMPLEMENTAIRE

- Différencier un produit additionnel et un produit complémentaire
- Recommander des produits additionnels
- Proposer des produits complémentaires
- Connaître les services complémentaires (FID, aide au chargement...)

Phase CONCLURE

- Connaître les techniques de closing
- Détecter les clignotants d'achat
- Les clignotants d'achat
- La carte fidélité
- Accompagnement en caisse
- Exercice en magasin :
- Une vente globale (5C)

A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera capable de :

- Prendre en charge un client au téléphone et en face à face
- Maîtriser la technique de l'entonnoir (les 5 C)
- Utiliser les outils d'aide à la vente



TECHNIQUES DE VENTE EN MAGASIN (ANCIENNE FORMATION P.A.C.T.E)

RELATION CLIENT & VENTE



Prérequis : Aucun

Objectifs opérationnels

- Prendre en charge un client au téléphone et en face à face
- Maîtriser la technique de l'entonnoir (les 5 C)
- Utiliser les outils d'aide à la vente

Méthodes et moyens pédagogiques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.

Ressources pédagogiques

- Les ressources pédagogiques (supports de cours et documentations complémentaires jugées utiles par l'intervenant) sont remises lors de la formation par un lien de téléchargement envoyé par mail par votre RRH local.

Moyens techniques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.
- Avant la formation, l'apprenant renseigne en ligne sur invitation de connexion, un questionnaire d'Analyse du besoin afin :
 - Que le Formateur prenne connaissance de son activité et de son environnement de travail, de son niveau de compétence, de ses préférences d'apprentissage et des questions techniques particulières qu'il souhaite aborder
 - De valider que les objectifs opérationnels mentionnés dans la Fiche programme correspondent à ses attentes
 - De confirmer qu'il dispose des connaissances minimales ou prérequis mentionnés pour suivre avec aisance la formation (les solutions nécessaires pour les atteindre seront étudiées en amont de la formation).
 - D'exprimer en confidentialité, l'existence d'un handicap à prendre en compte par le Référent Handicap au niveau des moyens d'apprentissage

Qualification des intervenants

- Nos intervenants sont tous des formateurs qualifiés, attentifs au renouvellement régulier de leurs compétences de formateurs, et sélectionnés avec soin par nos référent pédagogique.

Méthodes et modalités d'évaluation

EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUES ET/OU PRATIQUES

Cette évaluation est réalisée en ligne en fin de formation sur la base d'un questionnaire individuel. Elle permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant.

MESURE DE LA SATISFACTION DES APPRENANTS

Cette évaluation individuelle réalisée en ligne en fin de formation, mesure le niveau de satisfaction de l'organisation et des conditions d'accueil, des qualités pédagogiques du formateur ainsi que des méthodes, moyens et supports d'apprentissage utilisés. Elle fait l'objet d'un enregistrement en vue de l'analyse et du traitement des appréciations formulées en comité qualité.

Modalités d'Accessibilité

- Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, contacter en amont de la formation, notre Référent handicap, Madame **Lauriane RENOU** lrenou@teract.com/Tél. 06.28.54.80.60.